


# CLASSEMENT HOTELIER

# NOTE DE CLARIFICATION

## Principes généraux de l'évaluation

Eléments complémentaires pouvant être apportés suite à la visite :

Des éléments factuels ne peuvent être apportés après la période règlementaire d'édition du rapport.

A titre d'exemples, il peut s'agir de factures, d'un bon à tirer pour des éditions, de documents internes (livret d'information donné au personnel, affichage, feuille de présence à une sensibilisation réalisée en interne etc…).

Selon la nature du critère une contre-visite peut être effectuée pour valider certains points.

Si un nouveau rapport est émis celui-ci doit être conforme aux exigences de la norme ISO 17020.

**Il est précisé que la visite initiale qui fait référence a une validité de trois mois. En aucun cas, le fait d'apporter des réponses complémentaires ou de réaliser une contre-visite n'allonge la période de validité de la visite initiale d'inspection.**

Echantillonnage :

On considère qu'il s'agit de bâtiments différents quand l'ensemble des étages des bâtiments ne communiquent pas entre eux.

Dans le cas où il y a des bâtiments multiples, il doit être contrôlé une chambre par étage pour chaque bâtiment.

## Précisions concernant certains critères

**Critère 6 : Bon état et propreté des jardins (si existants) et du mobilier de terrasse**

Le critère dans le cas d'une demande de classement en catégorie 5* devient non applicable s'il n'y a pas de jardin ou de terrasse.

**Critère 8 : Mise en valeur des bâtiments par éclairage ou fleurissement**

Pour valider le critère un effort particulier de fleurissement ou d'éclairage doit avoir été fait (fleurissement sur toute la façade par exemple).

**Critère 18 : Les installations et équipements de l'ensemble doivent être propres et en bon état**

Pour valider le critère, l'ensemble des espaces définis dans le guide de contrôle doivent être propres et en bon état.

**Critère 19 : Existence d'un coffre fort à disposition du client dans l'hôtel**

Coffre fort individuel ou collectif (hors coffre fort mis à disposition dans la chambre).

**Critère 21 : Mise à disposition d'équipements pour bébé : chaise haute, matériel pour réchauffer la nourriture, matelas à langer**

Pour valider le critère l'ensemble des équipements doivent être constatés à savoir : Chaise haute **ET** matériel pour réchauffer la nourriture **ET** matelas à langer.

**Critère 22 : Climatisation dans la salle du petit-déjeuner**

Si la salle du petit déjeuner correspond à la salle de restaurant et que ce dernier est climatisé alors le critère 22 est réputé acquis.

**Critère 25 : Distributeurs automatiques avec boissons froides et boissons chaudes. Sa mise en place devient obligatoire lorsqu'un service boisson n'est pas assuré (bar, minibar)**

Si le critère devient obligatoire alors le nombre de point indiqués dans l'arrêté varie à la hausse.

**Critère 30 : Les affichages sur les consignes de sécurité et les informations sur les prix des services doivent être visibles, propres et en bon état**

Ce critère évoque l'affichage réglementaire à savoir notamment les consignes de sécurité et le tarif des chambres. Les autres services dont l'affichage n'est pas rendu obligatoire par voie réglementaire peuvent être indiqués à part dans le room directory.

**Critère 40 : Surface totale globalisée minimum de la chambre conforme**

Pour les établissements 1 et 2*, la mention « hors sanitaires » s'entend « hors salle d'eau et wc ». Si la salle de bain ne comporte pas de wc, il n'y a pas de cote part liée à la surface des sanitaires, additionnelle. Les surfaces à mesurer sont les surfaces au sol.

**Critère 43 : Chambres avec terrasse privée (6 m² minimum) dans au minimum 25% des chambres**

Une terrasse privée est une terrasse accessible aux seuls occupants de la chambre.

**Critère 49 : Possibilité d'accéder à des chaînes internationales dans toutes les chambres équipées d'une télévision**

Au moins deux. La TNT valide ce critère si seulement au moins deux chaînes internationales sont présentes dans le bouquet proposé.

**Critère 50 : Possibilité d'accéder à des chaînes thématiques (sports, culture, enfants …) dans toutes les chambres équipées d'une télévision**

Au moins deux. La TNT valide ce critère si seulement au moins deux chaînes thématiques sont présentes dans le bouquet proposé.

**Critère 54 : Respect des dimensions minimales suivantes des lits dans 100% de l'inventaire :**

**Dimension minimale du lit single soit 0,90 x 1,90**

**Dimension minimale du lit double soit 1,40 x 1,90**

**Dimension minimale des lits Twin soit 2x 0,80 x 1,90**

100% de l'inventaire doit être conforme. Dans une chambre triple ou quadruple le 3ème et le 4ème lit peuvent avoir la dimension suivante 0.80 X 1.90

**Critère 55 : Mise en place de lits aux dimensions majorées suivantes dans 50 % de l'inventaire au minimum :**

**Equipement de Lit single d'au moins 1,20 x 2,00**

**Equipement de Lit double d'au moins 1,60 x 2,00**

**Equipement de Lit Twin d'au moins 2 x 0,90 x 2,00**

Dans une chambre triple ou quadruple le 3ème et le 4ème lit peuvent avoir la dimension suivante 0.90 X 2.00.

**Critère 57 : Oreiller supplémentaire**

La chambre doit être équipée au minimum d'un oreiller par personne. L'oreiller supplémentaire est soit présent dans la chambre pour les catégories 3*, 4* et 5* soit disponible sur demande en réception pour les catégories 1* et 2*. Dans le cas de chambres disposant d'un lit d'appoint utilisé occasionnellement, celui-ci n'est pas comptabilisé lors de la visite de contrôle.

**Critère 58 : Oreiller supplémentaire à disposition**

Un oreiller sur le lit par personne. L'oreiller supplémentaire est obligatoirement à disposition dans la chambre.

**Critère 69 : Liseuse en tête de lit**

La liseuse est un dispositif d'éclairage spécifique orientable qui permet de lire sans éclairer le reste de la chambre.

**Critères 70 à 72 : Prise de courant libre dans la chambre / Prise de courant libre supplémentaire près du lit / Prise de courant libre supplémentaire près de la table ou du bureau**

Un bloc multiprises n'est pas une prise de courant (bloc ou rallonge). Cela ne valide pas le critère.

**Critère 73 : Lampe ou lampadaire supplémentaire**

Equipement supplémentaire qu'il soit mural ou mobile en plus des équipements obligatoires.

**Critère 74 : Interrupteur éclairage central près du lit (va-et-vient)**

Le terme « éclairage central » signifie « éclairage principal » de la chambre.

**Critère 78 : Penderie fermée équipée de cintres de qualité**

Une penderie fermée est une penderie dont on ne voit pas l'intérieur, fermée par un rideau ou par une porte.

**Critère 80 : Présence d'une tablette de chevet**

Au minimum une tablette de chevet par chambre.

**Critères 81 et 82 : Présence d'assises**

On considérera le nombre de places assises offertes.

**Critère 83 : Table**

Cet élément peut être fixé au mur. Toutefois on doit pouvoir y manger ou y travailler assis et s'appuyer dessus. Dans le cas contraire, ce critère ne pourra être validé. Une table basse ne valide pas le critère.

**Critère 85 : Porte-bagages**

La colonne précision de l'annexe I de l'arrêté du 23 décembre 2008 précise que le critère est réputé acquis si le porte-bagage est pliant ou si un meuble ou support présente une fonction équivalente au porte-bagages. Cela implique qu'un même mobilier peut valider deux critères.

**Critère 86 : Miroir, miroir en pied à partir de la catégorie 2 étoiles**

Le recul maximum pour se voir de plain pied dans un miroir ne doit pas être supérieur à deux mètres.

**Critère 88 : Corbeille**

Corbeille dans la chambre dans son intégralité, au sens d'unité d'habitation.

**Critère 97 : Dispositif complémentaire de sécurisation de la chambre**

Le dispositif complémentaire de sécurisation de la chambre doit être compatible avec les règles de sécurité.

Dans le cas d'un document officiel de la commission de sécurité stipulant qu'aucun dispositif complémentaire traditionnel de sécurisation de la chambre ne peut être mis en place ce critère devient non applicable s'il est obligatoire (en catégorie 3*, 4* et 5*).

**<u>Critère 125</u> : Fourniture sur demande d'un nécessaire d'hygiène par occupant possible de la chambre**

Il s'agit de s'assurer de la disponibilité de l'ensemble qu'il soit ou non en un seul kit, gratuit ou payant. Par exemple, si le peigne est fourni à part le critère est validé.

**<u>Critère 135</u> : Existence d'un parking privatif**

Est considéré comme parking, un espace non couvert.

**<u>Critère 136</u> : Existence d'un garage privatif**

Est considéré comme garage, un espace couvert.

**<u>Critère 139</u> : Journaux dans les parties communes**

Journaux (hors magazines) ; au minimum deux journaux identiques ou deux journaux de titre différent (un pour chaque titre).

**<u>Critère 150</u> : Existence d'un business corner propre et en bon état**

Imprimante en libre accès ; l'impression sur l'imprimante située derrière le comptoir n'est pas acceptée.

**Ascenseur** :

Une exemption peut être acceptée si pour des bâtiments anciens classés un justificatif des bâtiments de France attestant de l'impossibilité ou de la non autorisation d'installation d'un ascenseur est présenté. Dans ce cas de figure le(s) critère(s) obligatoire(s) concerné(s) est (sont) réputés acquis.

| | 1 étoile | 2 étoiles | 3 étoiles | 4 étoiles | 5 étoiles |
|---|---|---|---|---|---|
| 4 étages | A la carte | obligatoire / C 155 | | | |
| 3 étages | A la carte | A la carte / C 156 | obligatoire / C 156 | | |
| 2 étages | A la carte | A la carte | A la carte / C 157 | obligatoire / C 157 | |
| 1 étage | A la carte | A la carte | A la carte | A la carte / C 158 | obligatoire / C 158 |



A l'aide des 2 flèches, il s'agit de positionner la situation de l'établissement par rapport à la grille :

- La 1ère flèche pointe le nombre d'étages
- La 2ème flèche pointe le niveau de classement visé

L'intersection des 2 flèches indique le niveau d'équipement requis.

Cas 1 - Le résultat pointe sur la zone rouge ou rose :

- L'établissement doit être doté d'un ascenseur. Dans le cas contraire, le critère obligatoire de la catégorie visée (2* à 5*) n'est pas acquis.

Cas 2 - Le résultat point sur la zone verte.

Il existe deux possibilités :

- L'établissement est équipé d'un ascenseur. Le critère « à la carte » est validé et le critère obligatoire est réputé acquis.
- L'établissement n'est pas équipé d'un ascenseur, le critère « à la carte » n'est pas validé et le critère obligatoire est réputé acquis.

*Quelques exemples :*

- *Un établissement vise le classement dans la catégorie 3 étoiles. Il est composé de 2 étages avec un ascenseur. Le critère obligatoire C 156 et le critère « à la carte » C 157 sont validés.*
- *Un établissement vise le classement dans la catégorie 2 étoiles. Il est composé de 4 étages avec un ascenseur. Le critère obligatoire C 155 est validé. Le critère « à la carte » C 156 n'est pas validé.*
- *Un établissement vise le classement dans la catégorie 4 étoiles. Il est composé d'un étage sans ascenseur. Les critères 157 et 159 sont réputés acquis.*
- *Un établissement vise le classement dans la catégorie 4 étoiles. Il est composé d'un étage avec un ascenseur. Le critère 158 « à la carte » est validé, le critère 157 est réputé acquis, le critère 159 est réputé acquis.*
- *Un établissement vise le classement dans la catégorie 4 étoiles. Il est composé de deux étages avec un ascenseur. Le critère 157 est validé, le critère 158 et le critère 159 ne sont pas validés.*

Cas des établissements construits à flanc de relief :

La réception est considérée comme le niveau 0.

*Exemples :*

- *Un hôtel de montagne vise la catégorie de classement 4*. Il est construit sur trois niveaux (0 ; 1 et -1) ; la réception est au niveau 0 et permet l'accès au niveau 1 (1er étage) et au niveau -1. L'établissement n'est pas équipé d'ascenseur. Le critère obligatoire 157 est réputé acquis, l'exigence de la grille est validée (ascenseur obligatoire à partir de deux étages). Le critère obligatoire C 159 est réputé acquis. Le critère « à la carte » C 158 est validé.*
- *Un hôtel de montagne vise la catégorie de classement 4*. Il est construit sur quatre niveaux (0 ; 1 ; 2 et -1) ; la réception est au niveau 0 et permet l'accès aux niveaux supérieurs 1 et 2 (1er étage et deuxième étage) et au niveau -1. L'établissement est équipé d'un ascenseur. Le critère obligatoire 157 est validé (ascenseur obligatoire à partir de deux étages). Le critère 159 est non validé (pas de monte charge ou de deuxième ascenseur). Le critère à la carte n'est pas validé.*

**Critère 159 : Monte-charge ou 2ème ascenseur**

L'équipement exigible du monte charge ou du 2ème ascenseur est cohérent avec l'équipement exigé en matière d'ascenseur. A titre d'exemple, il est considéré comme obligatoire à partir de 1 étage pour un établissement qui vise le classement dans la catégorie 5* et 2 étages pour un établissement qui vise le classement dans la catégorie 4*.

**Critère 160 : Mise à disposition de la présente grille de classement ou de son résumé sur demande**

L'exploitant doit pouvoir mettre à disposition le tableau définissant les critères de classement publié au Journal Officiel de la République Française ou son résumé. Ces documents sont téléchargeables sur le site officiel des classements www.classement.atout-france.fr.

**Critère 167 à 171 : Traitement de la réservation**

Quelle que soit la catégorie, le cabinet de contrôle accrédité effectue un appel mystère en langue française uniquement.

**Critère 177 : Le client est accompagné dans son installation**

La mention apportée dans le tableau de classement ainsi que dans la colonne précisions figurant en annexe I de l'arrêté du 23 décembre 2009 constitue l'obligation réglementaire.

**Critère 182 : Un service de conciergerie est proposé**

Critère validé par la présence d'un concierge ou la réalisation de ce type de service par toute autre personne de l'établissement de manière permanente.
Définition du service de conciergerie : fourniture de tout service légal.

**Critère 183 : Prise en charge des bagages sur demande du client**

Une personne préposée est une personne capable de réaliser le service et missionnée pour le faire.

**Critère 184 : Bagagerie**

L'existence d'un système de bagagerie sécurisé valide le critère. L'emplacement doit être dédié et le système organisé.

**<u>Critère 187</u> : Possibilité d'effectuer un change de devises**

Il ne s'agit pas du paiement des prestations en monnaie étrangère mais d'un réel service de change de devises.

**<u>Critère 189</u>** : **Mise à disposition d'un ordinateur avec accès internet**

Ce critère est validé d'office s'il existe un business corner complet.

**<u>Critère 191</u> : Mise à disposition d'un questionnaire de satisfaction pour les clients**

Les questionnaires de satisfaction collectifs (chaînes volontaires ou intégrées, réseaux territoriaux,…) sont acceptés. Les avis sur les forums internet ne sont pas acceptés.

**<u>Critère 202</u> : Petit-déjeuner continental servi en salle dans un espace dédié séparé des flux entrants et sortants des clients et du personnel**

S'il n'y a pas de salle de petit déjeuner, le critère 202 n'est pas validé et le critère 206 devient obligatoire (X). Il change de statut.

Le nombre de points (4) s'ajoutent aux autres points obligatoires, le total varie à la hausse.

**<u>Critère 215</u> : Service de boissons de toutes catégories**

Le critère devient non applicable en cas d'absence de licence IV.

**<u>Critère 222</u> : Informations concernant l'accessibilité sur les supports d'information (guide, web …)**

Il s'agit des documents commerciaux propres à l'établissement.

**Critère 223 : Sensibilisation à l'accueil des clients handicapés**

Eléments de validation : livret d'information donné au personnel, affichage, feuille de présence à une sensibilisation réalisée en interne…

**Critère 232, 233, 234 : Sensibilisations environnementales**

Les critères sont validés d'offices si l'établissement est labellisé Clé verte **OU** ISO 14001 **OU** Ecolabel européen hébergement touristique. Eléments de validation : livret d'information donné au personnel, affichage, feuille de présence à une sensibilisation réalisée en interne…

**Critère 237 : Formation à la gestion économe de l'énergie, de l'eau, des déchets**

Formation : indication claires et précises des moyens mis en œuvre, procédures, mode d'emploi des produits ménagers par exemple, conduite à tenir en cas de fuite, tri des déchets en cuisine (qui, comment…).

Les éléments de preuve sont constitués par là feuille d'émargement du personnel et/ou la facture d'un organisme de formation.

*Nota bene : Les dispositions obligatoires établies par d'autres règlementations s'imposent d'elles-mêmes, les normes de classement ne peuvent être évoquées à leur encontre. Pour prouver l'impossibilité de valider un critère du fait de règlementations qui s'imposent par ailleurs, un justificatif officiel devra être transmis au cabinet de contrôle accrédité.*